



Quelle: Nadine Stegemann

ExklusivHowden: „Mensch und KI arbeiten bei uns zusammen“

Michael Fiedler

Mit dem Wechsel in den Vorstand von Howden Deutschland hat Jens-Peter Oblau zusätzlich die Verantwortung für Business Innovation und Künstliche Intelligenz übernommen. Im Kurzinterview mit [experten.de](https://www.experten.de) erklärt er, wo der Makler bereits seit 2022 KI-basierte Automatisierung produktiv einsetzt, welche Prozesse durch Agentic AI verändert werden – und woran sich der Fortschritt in einem Jahr messen lassen soll.

Jens-Peter Oblau: Lassen Sie mich mit unserem Selbstverständnis anfangen, weil daraus alles Weitere folgt. Neben dem Risikotransfer steht für uns der unternehmerische Erfolg unserer Kunden ganzheitlich im Fokus. Das ist der Kern dessen, was wir unter einem erweiterten Risikomanagement verstehen. Unsere Kunden stehen vor großen Aufgaben, und die KI-Transformation ist eine davon. Genau dort stehen wir an ihrer Seite. Automatisierung erlaubt es uns, Ressourcen dorthin zu verlagern, wo sie unseren Kunden gerade am meisten nützen. Ein Beispiel ist der Real Estate Bereich, in dem wir unsere Kunden etwa in die Transformationsberatung oder bei der Optimierung ihrer Prozesse unterstützen. Das können wir, weil wir als Risikomanagementpartner die Prozesse unserer Kunden kennen und wissen, welche Risiken in Veränderung stecken. Damit sind wir in einer besonderen Position. Wir begleiten die Veränderung beratend und können die Risiken, die bei einer AI-Transformation entstehen, zugleich absichern. Das Potenzial ist überall dort am größten, wo Volumen und feste

Regeln zusammenkommen. Die Prozesse unterscheiden sich je Geschäftsbereich erheblich, aber es gibt vergleichbare Muster. Wir arbeiten seit 2022 produktiv mit AI-basierter Automatisierung. Das ist für uns ein Zukunftsthema, aber auch Tagesgeschäft, mit messbarer Wirkung auf Durchlaufzeiten und Produktivität. Die Technologie entwickelt sich so schnell, dass ich Grenzen für morgen heute nicht ziehen würde. Was AI nicht übernehmen kann, ist die Verantwortung und das Entstehen für unsere Kunden. Dafür stehen wir als Howden, heute und in Zukunft. Von Dauer sind ebenso unsere Werte: Unabhängigkeit, Verlässlichkeit und Transparenz. Die gelten für Menschen und Agenten gleichermaßen, und wir prüfen jeden Schritt daran.

Was verändert KI aus Ihrer Sicht an der Arbeit der Makler selbst: Wo wird sie vor allem entlasten, wo entstehen neue Anforderungen?

Perspektivisch entlastet KI auf ganzer Breite. Ob bei administrativen Aufgaben, Ausschreibungen,

Kundenberatung oder Claimshandling: Mit Agentic AI werden Prozesse zunehmend Ende zu Ende automatisierbar – von stark strukturierten, repetitiven Abläufen bis hin zu komplexen Detailprozessen. Damit verschieben sich die Aufgaben und Anforderungen für unsere Mitarbeiter fortlaufend, und zwar in dem Maße, wie Automatisierung und neue Dienstleistungen voranschreiten. Das ist inhaltlich und organisatorisch eine große Herausforderung. Inhaltlich begleiten wir das zum Beispiel mit unserer Howden Academy. Die haben wir geschaffen, um das daraus resultierende permanente Lernen effizient, aber auch angenehm zu gestalten. Organisatorisch ist es eine gemeinsame Aufgabe. Mensch und KI arbeiten bei uns zusammen, und das verändert Rollen, Zuständigkeiten und Arbeitsweisen gleichermaßen. So eine Arbeitsweise kann man aber nicht verordnen, das muss man gemeinsam entwickeln. Gutes Change-Management ist dafür die Voraussetzung.

Woran soll in einem Jahr erkennbar sein, dass Howden Deutschland bei Business Innovation und KI tatsächlich einen Schritt weitergekommen ist?

Die übergeordnete Leitlinie unseres Handelns ist eine simple Frage: Wie sähe der perfekte Makler für unsere Kunden aus? Jeder Schritt in diese Richtung ist für uns Fortschritt. Das bedeutet zweierlei. Erstens neue Lösungen, die für unsere Kunden echten Mehrwert haben und angenommen werden. Und zweitens die Automatisierung, die uns dafür die Mittel gibt. Daher messen wir Fortschritt vor allem an der Akzeptanz unserer Kunden für unsere bestehenden und neuen Lösungen – und gleichzeitig an Höhe und Geschwindigkeit unserer Automatisierung sowie der Implementierung von Agentic AI. Wir haben viel vor und ich bin gespannt auf das, was vor uns liegt.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4952049/Howden-Mensch-und-KI-arbeiten-bei-uns-zusammen/>